

DIPLOMADO EN GERENCIA DEL SERVICIO INTEGRAL

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS

INTEGRANTES

FRANCISCO PARRA  
ANGÉLICA MANTILLA  
ADRIANA OSPINO

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

SANTA MARTA

2021

## TABLA DE CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| JUSTIFICACIÓN .....  | 4         |
| OBJETIVO GENERAL.....  | 4         |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                  | 4         |
| MISIÓN .....   | 5         |
| VISIÓN.....  | 5         |
| ORGANIGRAMA .....  | 6         |
| MARCO DE REFERENCIA.....                                     | 7         |
| ANTECEDENTES .....   | 7         |
| <b>MARCO TEÓRICO .....</b>                                   | <b>8</b>  |
| DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA .....                              | 8         |
| FILOSOFÍA EMPRESARIAL .....                                  | 9         |
| DIAGNOSTICO .....  | 9         |
| PROPUESTA DE MODELO DE GERENCIA DE SERVICIO.....             | 11        |
| DEFINICIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA INNOVADORA.....      | 11        |
| <b>PLAN DE CAPACITACIÓN .....</b>                            | <b>16</b> |
| .....  | 16        |
| <b>OTRAS SOLUCIONES .....</b>                                | <b>16</b> |
| PLANIFICACIÓN Y SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....  | 17        |
| RIESGOS DE MAYOR IMPACTO SEGÚN NUESTRA MATRIZ DE RIESGO..... | 18        |

|  |    |
|--|----|
| DESCRIPCIÓN DE CARGOS DE TRABAJO ..... | 19 |
| PRESUPUESTO .....                      | 23 |
| PAGINA WEB .....                       | 24 |
| RED SOCIAL .....                       | 25 |

## **TITULO**

### **MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EN LOS RESTAURANTES DE SANTA MARTA MARRIOT RESORT PLAYA DORMIDA**

## **JUSTIFICACIÓN**

Este proyecto tiene como finalidad mejorar el nivel de satisfacción del cliente, aportando propuestas de mejoras para que el personal de Alimentos y Bebidas tenga un mejor desempeño en la atención y ejecución del estándar del servicio, de tal forma que las expectativas del cliente sean cumplidas, reforzando la calidad. Se espera que esta propuesta contribuya a la eliminación de aquellas fallas que yacen dentro del servicio, y que tengan como resultado mayores niveles de ocupación y menos quejas en el servicio, lo cual generara mayores ingresos económicos en el hotel.

## **OBJETIVO GENERAL**

Identificar fallas y errores en la prestación de servicio en el área de alimentos y bebidas del Hotel que se puedan mejorar por medio de capacitaciones.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar cuáles son las faltas cometidas por los empleados en la prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Establecer distintas capacitaciones dirigidas a diferentes áreas del servicio de AyB.
- Proponer soluciones a las fallas encontradas.

- Incrementar las referencias de voz a voz positivas para generar más clientes.
- Fomentar el aprendizaje y estimular el mejoramiento continuo desde los niveles de operación.
- Definir la importancia que tiene el cumplimiento de la asistencia de todas las capacitaciones realizadas por el hotel.

## **MISIÓN**

Reforzar y mejorar el servicio ofrecido en los restaurantes, cumplir con la satisfacción del cliente de una manera excepcional, acogedora y generosa, ejecutando los estándares de servicio del hotel con excelencia. Nuestro compromiso es que el huésped desee regresar.

## **VISIÓN**

Mantenerse siempre 5 años delante de la competencia mediante la innovación constante en las operaciones, infraestructura, programas para el desarrollo de nuestro recurso humano y el servicio personalizado ofrecido en nuestros hoteles, obteniendo con ello un mejoramiento en el flujo neto de los accionistas.



## MARCO DE REFERENCIA

### ANTECEDENTES

El tema central es el servicio al cliente. El mapeo de referencias teóricas y conceptuales que se identificaron en el tema son: cliente, satisfacción del cliente, calidad, el restaurante, el menú, etc. Se tomaron de referencia las siguientes fuentes:

- Bolaños (2005). Pequeñas y medianas empresas, PyME. Recuperado 13 de febrero de 2012 de <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm> Calidad en el servicio (<http://www.definicionabc.com/social/restaurante.php>)
- Rodríguez González, E. (1986). Control Total de la Calidad en la Empresa. Ginebra: Lemart Sandholm
- Charw y James G. (1992). El Cliente quiere... Calidad. México: Editorial PrintinceHall.Espano - Americano, S.A.
- Drummon Helga (2000). La calidad total: el movimiento de la calidad. Bilbao: Deusto.
- Horovitz Jacques (1993). La Calidad del servicio. Madrid: McGraw-Hill.
- Greene, M. (1990). Marketing de Hoteles y Restaurantes. (Págs. 210-218). Bilbao: Deusto.
- Anker, M. y Batta, V. K. (2000). Manejo básico de restaurantes. México: CECSA.

## MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta los objetivos de nuestra propuesta hay que decir que un plan de mejora es un conjunto de estrategias de cambio que se toman dentro de una institución, empresa o cualquier organización para la mejora de su rendimiento.

En nuestro caso buscamos mejorar el rendimiento del personal que labora en el área de Alimentos y Bebidas del hotel santa marta Marriott Resort playa dormida para llegar a la excelencia y la satisfacción de sus visitantes.

Fadi Kabboul (1994), Define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Abell, D. (1994), Explica como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado.

Según el autor Berry Et Al (1993) afirma que, la calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Santa Marta Marriot Resort Playa dormida es una empresa donde se podrá descubrir una excelente combinación entre servicios con una destacada tecnología y lugares con una óptima comodidad. En frente de la playa a las afuera de la Ciudad de Santa Marta.

Es una compañía Fortune 500, es decir, es una empresa con un capital abierto a cualquier inversor según su volumen de ventas. Es reconocida como una de las mejores empresas para trabajar y lleva el liderato en la industria por sus innovaciones que elevan el estilo. Diseño y tecnología. Además de esto, participa permanentemente en el programa de viajes frecuentes Marriot Bonvoy lo cual logra que los miembros ganen puntos de hotel por cada dólar que gastan en el transcurso de su estadía.

Por si fuera poco, Marriot opera y concede franquicias a hoteles con más de una docena de marcas, con el fin de, satisfacer las necesidades y llenar las expectativas

de los distintos tipos de viajeros. Estas marcas se clasifican en: Lujo, Premium, Seleccionar, Estancias más largas y Colecciones.

Podemos recalcar que esta compañía promueve la diversidad y la inclusión, ya que para ella esto es de vital importancia promoverlas con el fin de darle un valor agregado a los valores y objetivos comerciales estratégicos con los que cuenta. Cuidar de la gente y de su bienestar es su herencia cultural más preciada.

## **FILOSOFÍA EMPRESARIAL**

**“Cuidemos a los empleados y ellos cuidarán a los clientes”.**

La filosofía del fundador J. Willard Marriott ha hecho de Marriott International un excelente lugar donde trabajar durante más de 85 años.

La cultura de “las personas primero” les ha permitido ganar premios y reconocimientos continuamente en todo el mundo.

Ofrecer a sus empleados la oportunidad de crecer y tener éxito es parte del ADN de la empresa.

## **DIAGNOSTICO**

Este proyecto estará dirigido al Hotel Santa Marta Marriot Resort playa dormida, mediante este diagnóstico se busca percibir cuales son los diferentes problemas, deficiencias y necesidades que son considerados a tener en estos momentos, hay que tener en cuenta que este departamento es el segundo más importante dentro de las actividades realizadas en un hotel, seguido del departamento de alojamiento.

Unos de sus principales problemas, es la deficiencia a la hora de ejecutar sus actividades de acuerdo a su estándar de servicio, ya que si en algo se caracteriza esta gran cadena hotelera es en su manejo igualitario y de alta calidad a nivel mundial.

Entre los errores más comunes que hemos podido percibir a la hora de ejecutar un buen servicio son:

1.- Ejecutar de manera errónea los pedidos realizados y no tener claridad sobre a qué huésped será entregado. Esto termina generando confusión y se carga a cuentas equivocadas, lo que disgusta al cliente afectado y no se le genera el cobro al cliente que si obtuvo dicho servicio.

2.- Las ordenes incompletas y la demora en entregar lo solicitado por los huéspedes, por ejemplo, se pide un platillo con una orden extra de algún condimento y este se lleva a la mesa después de servir el plato; piden café y no se lleva adecuadamente los edulcorantes o crema/leche; cuando se sirve un corte de carne y no se asegura el término de cocción, etc.

3.- La mesas por alguna razón no están adecuadamente niveladas y al momento que el huésped se sienta, la mesa "baila" y él tiene que, o pedir que la nivelen o nivelarla él mismo.

4.- La limpieza del piso debajo de las mesas no se lleva a cabo de manera adecuada después de cada servicio, haciendo que el lugar aparente estar sucio.

5.- Las mesas y sillas no están debidamente alineadas, provocando que, inconscientemente, el huésped perciba desorganización en el lugar y no quede completamente satisfecho.

6.- Los utensilios no están debidamente montados en la mesa (cucharas, cuchillos, tenedores, etc.) y en algún punto, tiene que pedir alguno de estos.

7.- No llamar al huésped por su nombre.

8.- No todos los empleados en el departamento de Alimentos y Bebidas asisten siempre a todas las capacitaciones.

## **PROPUESTA DE MODELO DE GERENCIA DE SERVICIO**

Esta propuesta se destaca por implementar mejoras en el servicio de los restaurantes dentro del hotel de tal manera que puedan fomentar e invitar a todas las personas de hacer uso de sus instalaciones de manera responsable y segura, creando en el cliente un estado de tranquilidad y confianza.

Así mismo poder generar mayores ingresos en el hotel, y mantenerse de forma activa en el desarrollo económico del sector hotelero y gastronómico.

También se busca fortalecer el conocimiento y la práctica de la estandarización de los procesos del hotel, involucrando a todo el personal que este implícito en la prestación del servicio de alimentos y bebidas, de manera que puedan brindar un servicio de alta calidad, información precisa y satisfacción en los clientes.

## **DEFINICIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA INNOVADORA**

De acuerdo con la propuesta para mejorar algunas características en el desarrollo de la prestación de servicio de alimentos y bebidas en el restaurante del Hotel Marriott Resort Playa Dormida, se ha de llevar a cabo diferentes soluciones para cada una de ellas, teniendo en cuenta sus necesidades deben implementarse diferentes métodos y procedimientos.

### **Punto 1: Método Tortoni técnica mixta para recordar comandos.**

Para evitar que siga ocurriendo este tipo de inconvenientes, se ha de implementar una capacitación dirigida para que el personal del restaurante, donde tengan la oportunidad de adquirir conocimiento, y estrategias para mejorar esta inquietud, una manera de llegar a esta solución como se mencionó anteriormente es la implementación del método Tortoni.

- **¿Qué es?**

Es un método basado en una técnica de memoria mixta, ya que una misma idea se relaciona con dos otras ideas al mismo tiempo. Es decir, una comanda se relaciona con una persona y la ubicación de la mesa.

- **Implementación de Capacitaciones sobre el Método Tortoni para su aplicación en el restaurante del Hotel Marriot Resort Playa Dormida.**

Se ha de implementar una capacitación dirigida para el personal del restaurante sobre el método Tortoni,

**Estará dirigida por:**

Estarán a cargo de la supervisión del Jefe de Alimentos y Bebidas y estará dirigida al Maitre, capitanes de servicio y meseros.

**Tiempo establecido:**

Las capacitaciones se realizarán de manera semestral y se harán prácticas una vez por semana, y por restaurante se hará roleplay en las mesas entre capitanes, supervisores y meseros.

Se llevará a cabo una consistencia operativa, y una capacitación dirigida en la implementación de esta.

**Punto 2: Consistencia operativa.**

- **¿Qué es?**

Consiste en tener un buen sistema de operaciones dentro del restaurante, donde se tengan en cuenta factores como el sistema de 'Línea Caliente' se basa en la elaboración de los platos mediante procesos de cocción más o menos convencionales, estos se mantienen calientes (a más de 65°C) hasta su consumo sin romper en ningún momento la cadena de calor. Teniendo en cuenta sistemas como estos también al momento de entregar los pedidos, especialmente sobre las horas con mayor flujo de clientes, cuenta como un aporte que garantizaría de un buen servicio por parte del restaurante.

- **¿Cómo se llevará a cabo?**

Por medio de charlas se entrenarán a los meseros para que contabilicen y tengan el control de la entrada y salida de los pedidos.

También utilizando la técnica de Roleplay la cual consiste en una técnica de dinámica de grupo. También se conoce como técnica de dramatización, simulación o juego de roles. Consiste en que dos o más personas representen una situación o

caso concreto de la vida real, actuando según el papel que se les ha asignado y de tal forma que se haga más vivido y auténtico.

- **Estará dirigido por:**

El acompañamiento del Jefe de alimentos y Bebidas, es fundamental en este proceso, y estará dirigido principalmente a los maitre, capitanes de servicio, y meseros.

El siguiente error se presenta en cuanto al equipo mobiliario del restaurante, especialmente las mesas, debido a que no están correctamente niveladas y en cuanto se hace uso de estas, no mantienen una estabilidad, lo que puede generar molestias al cliente e incluso accidentes, pues al no estar estables los alimentos y bebidas podrían caer al piso.

Para este inconveniente será necesario la consistencia por parte de los supervisores y capitanes.

### **Punto 3: Consistencia por parte de los supervisores y capitanes**

El objetivo de esta técnica se llevará a cabo al finalizar cada jornada, donde los jefes encargados harán revisión del equipo mobiliario, especialmente de las mesas, asegurándose de que se encuentran en perfecto estado y rectificar que no tengan ningún tipo de desnivel, así mantener un control e informar de manera inmediata al departamento de mantenimiento general.

- **Estará a cargo por:**

Esta consistencia como su nombre indica debe estar principalmente en manos de los supervisores y capitanes, sin embargo, el personal de meseros también podría intervenir y hacer saber a su jefe inmediato si se está presentado algún inconveniente con una mesa en particular para que se tomen medias de inmediato.

Otro error muy frecuente es la falta de limpieza en las áreas del restaurante. Por lo tanto, se implementarán capacitaciones para el correcto manejo de esta, y la importancia de mantener las instalaciones en perfecto estado e higiene.

#### **Punto 4: Limpieza en las áreas del restaurante.**

Contar con un plan de limpieza y desinfección es vital para que el restaurante se encuentre de forma óptima. De esta manera es importante establecer la frecuencia con que serán limpiadas estas superficies, siendo la higiene una manera más de demostrar calidad a los clientes.

- **¿Cómo se llevará a cabo?**

Este método se llevará a cabo por medio de la supervisión estricta por parte de los supervisores y capitanes, con el fin de que los meseros tomen como hábito la limpieza del lugar después de cada servicio, recordándoles en repetidas ocasiones que deben dejar el lugar limpio cuando finalice un servicio, esto con el fin de que se convierta en un hábito en un cada mesero.

- **Estará dirigido por:**

La capacitación estará a cargo por un supervisor y jefe de alimentos y bebidas y estará dirigida a todo el departamento de alimentos y bebidas, en especial a los maitre, capitanes de servicio y meseros.

Es importante tener en cuenta que son muchos los factores que intervienen en la prestación de un servicio como alimentos y bebidas, así como es necesario un paso a paso para la elaboración de un plato, también debe existir un paso a paso en la manera de como prestar atención al cliente teniendo en cuenta un protocolo de servicio que todo el personal especialmente los capitanes de servicio y meseros, deben conocer y asumir.

Es muy importante que el personal cuente con vocación, actitud, y ganas de prestar un buen servicio, más allá de tener cierta cantidad de años de experiencia, esto no asegura su vocación en el área.

Como personal a cargo, jefe de alimentos y bebidas no se puede suponer que el personal de camareros conoce todos los términos asociados a la atención al cliente, pues muchas veces esto varía de acuerdo al tipo de restaurante, y en ocasiones el personal no ha ido a los mismos restaurantes, por eso es tan importante la formación y contar con el conocimiento y las herramientas necesarias para proporcionar un buen servicio, de tan manera que de forma indistinta el personal este en constante entrenamiento todos los días, siempre con el fin de mejorar en la prestación del servicio.

## Punto 5: Insistencia en el entrenamiento personal todos los días.

Este método se llevará a cabo también por medio de capacitaciones a cargo del jefe de alimentos y bebidas, se deben realizar retroalimentaciones teórico-prácticas constantemente por medio de charlas y Roleplay donde se abarquen temas como montaje de mesa y el estándar de servicio, todo cuanto más se pueda y de manera individual a cada mesero con el fin de evaluar su evolución diaria.

## Punto 6: Montaje de mesa y bar

Se dictarán diferentes capacitaciones sobre el montaje de mesa y bar, este requiere de una secuencia de pasos y movimientos por parte del personal del comedor, que aplicados en forma técnica dan como resultado simetría en la mesa. Estas formas de montaje se ven en las diversas formas de servicio dependiendo del estilo del restaurante o establecimiento.

Cada elemento se debe manipular o tomar en una forma adecuada con el fin de no dejar huellas o grasa en las superficies ya brilladas. La elegancia de un salón comedor se proyecta en la calidad de su mobiliario, de su material y del impacto visual de las mesas y el entorno decorativo.

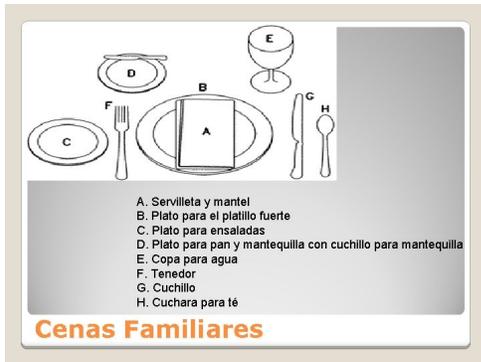
El montaje de las mesas debe presentar unas mesas con sus elementos ordenados y dispuestos en forma simétrica que reflejen la organización del buen servicio.

Existen unas normas que se deben tener en cuenta para el montaje:

- Aplicar y respetar el orden de montaje del material.
- Crear el concepto de simetría para que se aplique.
- Confirmar siempre los posibles cambios en la carta o menú.
- **Estará dirigido por:**

Estará a cargo por un supervisor y jefe de alimentos y bebidas y estará dirigida a todo el departamento de alimentos y bebidas, en especial a los maitre, capitanes de servicio y meseros.





## PLAN DE CAPACITACIÓN

| Items | Tema  |              |        |        |             |         |            | Responsables                             | Dirigido a                             |     |     |     |     |
|-------|---|--------------|--------|--------|-------------|---------|------------|--|--|-----|-----|-----|-----|
|       |   | Capacitación | Charla | Taller | Curso corto | Tiempo  | Modalidad  |  |  | ENE | FEB | MAR | ABR |
| 1     | Metodo Tortoni técnica mixta para recordar comandas     | X            |        | X      |             | 3 horas | Presencial | Supervisor - Jefe de alimentos & bebidas | maitre, capitanes de servicio, meseros |     |     |     |     |
| 2     | Consistencia operativa                                  |              | X      |        |             | 1 hora  | Virtual    | Supervisor - Jefe de alimentos & bebidas | maitre, capitanes de servicio, meseros |     |     |     |     |
| 3     | Consistencia por parte de los supervisores y capitanes  |              | X      |        |             | 1 hora  | Virtual    | Supervisor - Jefe de alimentos & bebidas | maitre, capitanes de servicio, meseros |     |     |     |     |
| 4     | Insistencia en el entrenamiento personal todos los dias | X            |        |        |             | 2 horas | Virtual    | Supervisor - Jefe de alimentos & bebidas | maitre, capitanes de servicio, meseros |     |     |     |     |
| 5     | Montaje de mesa y bar                                   | X            |        | X      |             | 3 horas | Presencial | Supervisor - Jefe de alimentos & bebidas | maitre, capitanes de servicio, meseros |     |     |     |     |
| 6     | Limpieza en las áreas del restaurante                   | X            |        |        |             | 2 horas | Presencial | Supervisor - Jefe de alimentos & bebidas | maitre, capitanes de servicio, meseros |     |     |     |     |

### OTRAS SOLUCIONES

- Generar mucha presencia en el entrenamiento por parte de los superiores a cargo.
- Insistir y vigilar de manera más rigurosa y radical el llevar a cabo los protocolos de acuerdo a lo establecido por el hotel.

- Reforzar el tema de las capacitaciones, así mismo la importancia de su asistencia y evaluarlas.

Esta metodología creada por nosotros tiene como objetivo el seguimiento riguroso de los resultados positivos por medio de los objetivos que tiene una empresa especialmente en el área de alimentos y bebidas, de igual manera busca proponer el seguimiento a los miembros de cada área del restaurante dentro del hotel de manera que no afecte el clima laboral, ya que es importante el saber hacia dónde nos dirigimos a menos que el restaurante no tenga una meta clara donde llegar, y para lograr esto los empleados deben estar en sintonía.

Con esta propuesta buscamos fomentar el compromiso y el interés de los anfitriones por medio de reuniones semanales en la que los empleados junto a sus líderes debatan 10 minutos sobre nuevas ideas para el mejoramiento del servicio y sus fallas en la semana, esto hará sentir a los empleados más útiles dentro de la corporación.

Implementar charlas mensuales de temas relacionados con superación personal y laboral, esto creará un personal más calificado, preparado y con un espíritu fuerte, lo cual marcará la diferencia y creará una cultura optimista.

Encontrar la manera de que los anfitriones del área de Alimentos y Bebidas no puedan faltar a las capacitaciones organizándolas de manera presencial o virtual para los que descansen y no puedan asistir, junto a ello organizar mejor los horarios dando prioridad a estas capacitaciones y charlas para el mejoramiento.

## **PLANIFICACIÓN Y SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS**

1.- Aparte de corroborar adecuadamente que el número de habitación coincida con los apellidos de los miembros de las habitaciones, también podríamos dictar una capacitación en donde podamos explicar técnicas mixtas en el campo de la memoria, como por ejemplo proponemos implementar el método Tortoni el cual

hace que los meseros tengan una memoria operativa mucho más desarrollada que la común.

2.- Al igual que el primer problema podemos aplicar métodos como el Tortoni, pero en casos más profundos como el problema #2 podemos proponer el entrenamiento para otras técnicas como es el caso del efecto Zeigarnik.

3.- Al igual que el primer y segundo problema podemos preocuparnos más por la implementación de técnicas de memorización.

4.- verificación por parte de los supervisores y encargados para el mantenimiento de las mesas, ya que esto causa incomodidad por parte de los comensales.

5.- Finalmente sin más que decir en los problemas cinco, seis y siete, se recomienda capacitar al personal enfatizados de manera radical en el sentido de pertenencia, para lograr ambientes o actitudes laborales más positivas más organizadas.

## RIESGOS DE MAYOR IMPACTO SEGÚN NUESTRA MATRIZ DE RIESGO

| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO  |   |                      |  | ANÁLISIS   |                      |                      |                 |                   |         |         | VALORACION          |         |           |  | TRATAMIENTO                                     |   |
|--|---|----------------------|--|--|----------------------|----------------------|-----------------|-------------------|---------|---------|---------------------|---------|-----------|--|---|---|
| Actividad/Proceso  | RIESGO  | TIPO / CLASIFICACIÓN | GENERADO POR/ CAUSADO POR / FUENTE   | POSIBLE CONSECUENCIA/ EFECTO NO DESEADO  | PROBABILIDAD (1 a 5) | CONSECUENCIA (1 a 5) | IMPACTO (1 a 5) | SEVERIDAD (1 a 5) | INDICIO | CONTROL | EFECTIVIDAD (1 a 5) | IMPACTO | SEVERIDAD | PLAN DE ACCIÓN O TRATAMIENTO (Se puede con alguna acción preventiva, no define un plan de acción por haberse cumplido) → "responsable" → "fecha" |   |   |
|  |   |                      |  |  |                      |                      |                 |                   |         |         |                     |         |           | ACCION   | RESPONSA  | F |
| Implementar capacitaciones como metodología de aprendizaje para mejoramientos en el servicio                   | No contar con personal capacitado o no contar con el cumplimiento de la capacitación de la empresa        | Entrenador           | Duda o falta de entendimiento de la capacitación y control por parte del supervisor para que se cumpla con la asistencia de la empresa.          | Insatisfacción en el cliente y afectación a la empresa   | 1                    | 1                    | 1               | 1                 | 1       | 1       | 1                   | 1       | 1         | Controlar y garantizar de manera efectiva la asistencia de todo el personal de AyB en las capacitaciones brindadas                               | Jefes de supervisor y gerente de AyB            | 1 |
| Implementación de cronograma de capacitaciones   | que los empleados no pueden asistir a las capacitaciones programadas                                      | Operativo            | Mal programación por parte del jefe encargado a la hora de realizar las horas de los empleados   | valor a programar las capacitaciones afectando la disponibilidad del capachider  | 1                    | 1                    | 1               | 1                 | 1       | 1       | 1                   | 1       | 1         | mantener un mejor control y análisis al momento de programar las horas del personal  | Supervisor y capachider de AyB                  | 1 |
| Programación de capacitaciones virtuales   | Que el instructor o las personas asignadas a dictar las capacitaciones no puedan presentar.               | Entrenador           | Falta de presupuesto para contratar al capachider  | Que la capacitación no pueda llevarse a cabo   | 1                    | 1                    | 1               | 1                 | 1       | 1       | 1                   | 1       | 1         | Obtener mayor información y comunicación con el departamento de contabilidad   | Jefe de contabilidad y jefe de recursos humanos | 1 |
| Formulación de contenido de las capacitaciones   | Que el contenido de las capacitaciones no sean llamados de atención y no sean prácticos en su contenido.  | Entrenador           | Que los instructores no tengan interés en el enfoque de la capacitación, dirigiéndose a temas que no se debe implementar (temáticos), mejorarlo. | Que no se pueda realizar una aplicación de la capacitación de manera que se capture de forma clara los temas que se debe implementar | 1                    | 1                    | 1               | 1                 | 1       | 1       | 1                   | 1       | 1         | buscar y encontrar programas educativos en línea para capacitar  | Jefe de recursos humanos                        | 1 |
| Hacer adquirir conciencia a los empleados de las ventajas y desventajas de la aplicación de las capacitaciones | El empleado no recibe el conocimiento brindado, por falta de aplicación de la capacitación en el trabajo. | Entrenador           | Subestimación por parte de los empleados de la importancia de recibir las capacitaciones   | No podrá realizar una aplicación de las capacitaciones correctamente.  | 1                    | 1                    | 1               | 1                 | 1       | 1       | 1                   | 1       | 1         | promover la importancia de manera didáctica de la aplicación de la capacitación  | supervisor AyB                                  | 1 |

Aquí podemos observar los 5 riesgos de mayor impacto en nuestro proyecto a los cuales les planteamos una calificación debido a su probabilidad, y de igual manera cada riesgo tiene un plan de mejoramiento.

## DESCRIPCIÓN DE CARGOS DE TRABAJO

|  |
|--|
| <b>CARGO:</b> Jefe Alimentos y Bebidas   |
| <b>Objetivo Principal Del Cargo:</b> Gestionar las operaciones de alimentos y bebidas ciñéndose al presupuesto y a los estándares más altos. Dirigir el equipo de alimentos y bebidas, atrayendo, contratando, formando y evaluando a personal con talento.  |
| <b>Competencias Requeridas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia demostrable en gestión de alimentos y bebidas</li><li>• Capacidad de mando y coordinación</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Ser muy organizado</li><li>• Ser responsable</li><li>• Poder trabajar bajo presión</li><li>• Tener capacidad de persuadir a los clientes</li><li>• Poder influir de manera positiva hacia su equipo de trabajo</li><li>• Saber usar el paquete Office</li><li>• Conocer a cerca del área de Alimentos y Bebidas</li><li>• Saber sobre administración, para poder llevar a cabo algunos movimientos</li></ul>   |
| <b>Formación:</b> Profesional en Hotelería y Turismo.  |
| <b>Principales Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar todas las operaciones de alimentos y bebida diarias dentro de las pautas y presupuestos y al estándar más alto</li><li>• Mantener unos niveles excelentes de servicio al cliente, tanto interno como externo</li><li>• Diseñar menús excepcionales, comprar los productos y hacer las mejoras necesarias de forma continua</li><li>• Identificar las necesidades de los clientes y responder de forma proactiva a sus preocupaciones</li><li>• Dirigir el equipo de alimentos y bebida, atrayendo, contratando, formando y evaluando a personal con talento</li><li>• Fijar objetivos, horarios, políticas y procedimientos</li><li>• Promover la comunicación bidireccional y fomentar un entorno de responsabilidad haciendo énfasis en la motivación y el trabajo en equipo</li><li>• Cumplir todas las normativas sobre salud y seguridad</li><li>• Hacer informes sobre la gestión en relación con los resultados de ventas y productividad</li></ul> |
| <b>Elementos de Bioseguridad:</b> Tapabocas, careta, alcohol, toallas desechables.   |

|  |
|--|
| <b>CARGO:</b> Mesero   |
| <b>Objetivo Principal Del Cargo:</b> identificar las necesidades de los clientes y hacerlos pasar un agradable momento; logrando que el cliente se sienta satisfecho de la atención prestada, ofreciendo y dándole una buena información de las comidas y licores que están disponibles.   |
| <b>Competencias Requeridas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia laboral demostrable como mesero</li> <li>• Flexibilidad para trabajar a turnos</li> <li>• Capacidad de establecer relaciones con los compañeros y clientes, y garantizar una satisfacción mutua</li> <li>• Orientación al cliente y capacidad de planificación</li> <li>• Conocimientos prácticos de cajas registradoras y de cualquier sistema informático para introducir las comandas de los clientes</li> <li>• Excelentes habilidades interpersonales</li> <li>• Paciencia y amabilidad con experiencia demostrable en resolución de problemas</li> </ul>  |
| <b>Formación:</b> Educación media superior -Bachillerato General   |
| <b>Principales Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar a los clientes a sus mesas y presentar nuestra variedad de opciones de menú</li> <li>• Aconsejar las mejores opciones de comida y bebida para cada cliente y responder a las preguntas</li> <li>• Tomar las comandas y servir las en la mesa con destreza y precisión</li> <li>• Atender las mesas y garantizar el cumplimiento de los estándares de limpieza</li> <li>• Comprobar la calidad de la comida servida y resolver cualquier problema que surja</li> <li>• Entregar las cuentas y cobrar</li> <li>• Trabajar en equipo con el resto del personal</li> <li>• Trabajar con diligencia para lograr una calidad de servicio excelente</li> </ul> |
| <b>Elementos de Bioseguridad:</b> Tapabocas, careta, alcohol, toallas desechables.   |

|   |
|---|
| <b>CARGO:</b> Capitán de Meseros  |
| <b>Objetivo Principal Del Cargo:</b> planificar y supervisar el servicio, liderar y capacitar el equipo, recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.  |
| <b>Competencias Requeridas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia comprobable como capitán de mesero</li> <li>• Liderar equipo de trabajo para cumplimiento de metas</li> <li>• Manejo de programas de software para la toma de pedidos y elaboración de comandas</li> <li>• Trabajo para presión</li> <li>• Actitud atenta y paciente con los clientes</li> <li>• Experiencia práctica con sistemas de caja y gestión de comandas</li> <li>• Flexibilidad para trabajar a turnos</li> </ul> |
| <b>Formación:</b> tecnólogo en Hotelería y Turismo.   |
| <b>Principales Responsabilidades:</b>   |

- Programar y supervisar el trabajo del personal a su cargo.
- Elaborar reportes de puntualidad, aseo, asistencia, y disciplina del personal a su cargo
- Establecer juntas periódicas con los empleados a fin de evaluar el servicio
- Capacitar constantemente a su personal
- Verificar la calidad del servicio en base a las normas y procedimientos del establecimiento.
- Atender quejas de los clientes
- Supervisar el seguimiento de las formas y sistemas de control
- Verificar la preparación previa al servicio (mise en place)
- Coordinar la práctica de inventarios de loza, cristalería y demás utensilios para servicio en los diferentes centros de servicio.
- Conocer perfectamente los ingredientes y preparación de los platillos que se tienen en la carta.
- Conocer y aplicar las técnicas de flameo y deshuesado de alimentos.
- Supervisar la calidad, rapidez, cortesía y continuidad en el servicio
- Mantener buena comunicación con el personal a su cargo.
- Supervisar las comandas y cuentas para su correcto cobro.

**Elementos de Bioseguridad:** Tapabocas, careta, alcohol, toallas desechables.

**CARGO:** Supervisor de Restaurante

**Objetivo Principal Del Cargo:** Supervisar la atención del cliente. Organizar eventos dentro del restaurante. Plantear mejoras operativas, logísticas y funcionales. Atender las quejas o sugerencias de los clientes.

**Competencias Requeridas:**

- Experiencia demostrable trabajando como supervisor de restaurante o puesto similar
- Experiencia demostrable en servicio al cliente como supervisor
- Amplios conocimientos sobre comidas y bebidas, con capacidad para recordar y mencionar los ingredientes y los platos para informar a los clientes y al personal de servicio
- Familiaridad con el software de gestión de restaurantes
- Sólidas habilidades de liderazgo, motivación e interpersonales
- Profundas habilidades de gestión financiera

**Formación:** tecnólogo o Profesional en Hotelería y Turismo

**Principales Responsabilidades:**

- Coordinar las operaciones diarias del restaurante de sala, bar y cocina
- Ofrecer un servicio superior y maximizar la satisfacción de los clientes
- Responder de forma eficiente y precisa a las quejas de los clientes
- Organizar y supervisar los turnos
- Evaluar el rendimiento del personal y ofrecer información para mejorar su productividad
- Estimar las necesidades futuras de artículos, utensilios de cocina y productos de limpieza

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el cumplimiento de las normativas sanitarias y de seguridad</li> <li>• Gestionar la buena imagen del restaurante y sugerir formas de mejorarla</li> <li>• Promocionar la marca en la comunidad local a través del boca a boca y eventos en el restaurante</li> <li>• Formar a los nuevos empleados y al personal habitual sobre prácticas adecuadas de servicio al cliente</li> </ul>   |
| <b>Elementos de Bioseguridad:</b> Tapabocas, careta, alcohol, toallas desechables.  |
| <b>CARGO:</b> Barman o Bartender  |
| <b>Objetivo Principal Del Cargo:</b> Realizar la preparación de bebidas para el cliente, procurando la organización y mantenimiento de la plaza de trabajo, otorgando un servicio de calidad, según procedimientos de la empresa y normativa legal vigente  |
| <b>Competencias Requeridas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia demostrable como Barman</li> <li>• Conocimientos excelentes de mezcla, decoración y servicio de bebidas</li> <li>• Conocimientos de informática</li> <li>• Se valorará el conocimiento de otro idioma</li> <li>• Actitud positiva y excelentes dotes de comunicación</li> <li>• Capacidad de mantener el bar organizado, bien abastecido y limpio</li> </ul>   |
| <b>Formación:</b> tecnólogo en Hotelería y Turismo – mesa y bar   |
| <b>Principales Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar bebidas alcohólicas y no alcohólicas para los clientes del bar y el restaurante</li> <li>• Interactuar con los clientes, tomar comandas y servir bebidas y aperitivos</li> <li>• Evaluar las necesidades y preferencias de los clientes y hacer recomendaciones</li> <li>• Mezclar los ingredientes para preparar cócteles</li> <li>• Planificar y presentar la carta del bar</li> <li>• Comprobar la identificación de los clientes para confirmar que tienen la edad legal para beber</li> <li>• Reaprovisionar y reabastecer el inventario del bar y las provisiones</li> <li>• Centrarse en el cliente y fomentar que el cliente tenga una experiencia excelente</li> <li>• Cumplir todas las normativas sobre comida y bebida</li> </ul> |
| <b>Elementos de Bioseguridad:</b> Tapabocas, careta, alcohol, toallas desechables.  |

## PRESUPUESTO

A continuación, se relaciona el presupuesto asignado para el proyecto de la mejora del servicio calculando la nómina del recurso humano requerido.

### PRESUPUESTO PROYECTO MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EN LOS RESTAURANTES DE SANTA MARTA MARRIOT RESORT PLAYA DORMIDA

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| Meses de diseño         | 5         |
| Meses de implementación | 6         |
| Meses de Evaluación     | 3         |
| <b>Tiempo total</b>     | <b>14</b> |

|                                 |  |                        |
|---------------------------------|--|------------------------|
| 1 Fase uno                      |  | \$8.060.000,00         |
| 2 Fase dos                      |  | \$7.100.000,00         |
| 3 Fase tres                     |  | \$2.033.000,00         |
| <b>Valor total del proyecto</b> |  | <b>\$17.193.000,00</b> |

#### 1. Diseño

|                  | Concepto del Gasto                    | Valor Unitario | Cantidad | Valor Total        |
|------------------|---------------------------------------|----------------|----------|--------------------|
| 1                | Equipos de tecnología                 | \$1.500.000    | 4        | \$6.000.000        |
| 2                | Impresiones del material              | \$7.000        | 30       | \$210.000          |
| 3                | Salón de eventos                      | \$250.000      | 1        | \$250.000          |
| 4                | Refrigerio                            | \$10.000       | 31       | \$310.000          |
| 5                | Encuestas de satisfaccion al cliente  | \$500          | 100      | \$50.000           |
| 6                | Elementos de papeleria                | \$3.000        | 30       | \$90.000           |
| 7                | Capacitador del método Tortoni        | \$400.000      | 1        | \$400.000          |
| 8                | Capacitador de montaje de mesa        | \$250.000      | 1        | \$250.000          |
| 9                | Capacitador servicio al cliente       | \$200.000      | 1        | \$200.000          |
| 10               | Capacitador elementos de bioseguridad | \$300.000      | 1        | \$300.000          |
| <b>Sub total</b> |                                       |                |          | <b>\$8.060.000</b> |

#### 2. Implementación

|                  | Concepto del Gasto                    | Valor Unitario | Cantidad | Valor Total        |
|------------------|---------------------------------------|----------------|----------|--------------------|
| 1                | Capacitador del método Tortoni        | \$2.300.000    | 1        | \$2.300.000        |
| 2                | Capacitador de montaje de mesa        | \$1.300.000    | 1        | \$1.300.000        |
| 3                | Capacitador servicio al cliente       | \$1.500.000    | 1        | \$1.500.000        |
| 4                | Capacitador elementos de bioseguridad | \$2.000.000    | 1        | \$2.000.000        |
| <b>Sub total</b> |                                       |                |          | <b>\$7.100.000</b> |

#### 3. Evaluación

|                  | Concepto del Gasto                                    | Valor Unitario | Cantidad | Valor Total        |
|------------------|---|----------------|----------|--------------------|
| 1                | Encuesta satisfacción al cliente                      | \$500          | 50       | \$25.000           |
| 2                | Evaluación de desempeño despues de las capacitaciones | \$2.000        | 4        | \$8.000            |
| 3                | Auditoria interna                                     | \$1.000.000    | 2        | \$2.000.000        |
| <b>Sub total</b> |   |                |          | <b>\$2.033.000</b> |

## PAGINA WEB

<https://capacitaciones483.webnode.com.co/>



## MARRIOR RESORT PLAYA DORMIDA

*Santa Marta, Colombia*

INICIO CONTACTO

## HOTET MARRIOT RESORT PLAYA DORMIDA

Este programa esta elaborado teniendo en cuenta las necesidades de capacitaciones detectadas a través de la evaluación y valoración de los riesgos detectados y plasmados en la matriz de riesgo, por medio de las consultas realizadas a los trabajadores, comité paritario de seguridad, salud del trabajo, y comité de convivencia.

### **Alcance**

Las capacitaciones deben ir dirigidas especialmente al departamento de alimentos y bebidas, especialmente a los meseros y por supuesto a los miembros de Copasst, comité de convivencia y brigadista.

### **Actividades del Programa**

#### **Capacitación sobre el Método Tortoni**

Esta capacitación consiste en trabajar esta técnica mixta en el campo de la memoria para que los meseros mantengan su concentración a la hora de tomar pedidos y memorizar.

Responsable líder de recursos humanos

Frecuencia Anual

Participantes meseros

Modalidad virtual

#### **Capacitación sobre sentido de pertenencia**

Esta capacitación consiste en que los empleados del departamento de AyB tengan un gran sentido de

En la pagina web se pondran encontrar las diferentes capacitaciones que se ofreceran al departamentos de alimentos y bebidas del Hotel Marriot Resort Playa Dormida, cada una de ellas dirigida a un tema especifico, como por ejemplo el Metodo Tortoni, Standart de servicio, montaje de mesa, entre otros.

## RED SOCIAL

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100068842298408>



La red social Facebook, es también un medio para que los asistentes interesados en el programa de capacitación adquieran toda la información necesaria y puedan contactarse con el equipo.